

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

ЗБІРНИК ЗАВДАНЬ
ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
З ДИСЦИПЛІНИ
«ДІЛОВА ІНОЗЕМНА МОВА ПЕРША (ДОДАТКОВА)»
(французька мова)

*(для студентів 3 курсу денної форми навчання
за напрямом підготовки – 6.140101
«Готельно-ресторанна справа»)*

Збірник завдань для практичних занять з дисципліни «Ділова іноземна мова перша (додаткова)» (французька мова) (для студентів 3 курсу денної форми навчання за напрямом підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І. М. Варава. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 37 с.

Укладач: І. М. Варава

Рецензент: канд. філол. наук, доцент кафедри іноземних мов
Харківської національної академії міського господарства
О. Л. Ільєнко

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,
протокол № 1 від 30.08.2010 р.

SOMMAIRE:

| | |
|---|-----------|
| LES METIERS DU TOURISME..... | 4 |
| Exercice 1: Reflechissez et discutez..... | 4 |
| Exercice 2: Comprehension orale..... | 6 |
| Exercice 3: Offres d'emploi..... | 8 |
| Exercice 4: Comprehension orale..... | 13 |
| Exercice 5: | 14 |
| Exercice 6: Vrai ou faux? | 16 |
| Exercice 7: | 17 |
| Exercice 8: Qui fait quoi? | 20 |
| Exercice 9: Mots croises | 20 |
| Exercice 10: Test – quel metier est fait pour vous?..... | 22 |
| Lexique | 25 |
| Accueillir des touristes | 27 |
| Exercice 1: Reflechissez et discutez..... | 27 |
| Exercice 2: Les metiers de l'accueil | 27 |
| Exercice 3: | 29 |
| Exercice 4: | 30 |
| Exercice 5: Oral | 30 |
| Exercice 6: | 31 |
| Exercice 7: Accueillir les passagers à bord d'un avion..... | 32 |
| Exercice 8: Accueillir un visiteur a l'hotel..... | 33 |
| Exercice 9: Accueillir un visiteur dans une agence de voyages ou un office de tourisme | 35 |
| Exercice 10: Accueillir des clients au restaurant..... | 37 |

LES METIERS DU TOURISME

EXERCICE 1: REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

*Les personnes ci-dessous sont toutes des professionnelles du tourisme.
Répondez aux questions suivantes pour définir les différentes professions.*



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est un pilote / un agent de sécurité / un contrôleur aérien.

(Entourez la bonne réponse)

Où travaille-t-elle?

Que fait-elle?

C'est la réceptionniste / la gouvernante / la directrice.



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.

Où travaille-t-elle?

Que fait-elle?

C'est l'hôtesse de l'air / l'agent d'information / l'agent de comptoir.



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le barman / le maître d'hôtel / un serveur.

Où travaille-t-elle?

Que fait-elle?

C'est l'animatrice / la monitrice / la standardiste.





Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.

Où travaille-t-elle?

Que fait-elle?

C'est une hôtesse d'accueil / un agent d'information /
un agent de réservation.



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le réceptionniste / le groom / le maître d'hôtel.

Où travaille-t-elle?

Que fait-elle?

C'est une hôtesse d'accueil / une hôtesse de l'air /
un agent de comptoir.



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le sommelier / un serveur / un cuisinier.

Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est un serveur / un vendeur / un steward.



Où travaille-t-il?

Que fait-il?

C'est le sommelier / le serveur / le maître d'hôtel.

EXERCICE 2: COMPREHENSION ORALE

1. Combien de types de métiers différents liés au tourisme peut-on distinguer?

2. Lesquels?

3. En quoi consiste la promotion touristique?

4. Qu'est-ce que les professionnels de la promotion doivent savoir faire?

5. Dans quel domaine d'activité s'inscrivent les tours-opérateurs?

6. Qu'est-ce qu'un forfait touristique?

7. Quel domaine d'activité regroupe les métiers de la vente?

8. Quelles sont les qualités nécessaires à l'exercice des métiers de la vente?

9. Pourquoi dit-on que l'accueil est très important?

10. Dans quel domaine d'activités travaillent les guides touristiques?

Le saviez-vous?

Le domaine du tourisme est le premier employeur du monde. 200 millions de personnes travaillent dans ce domaine. 12% du PNB mondial est lié au secteur du tourisme.

Au Laos, le tourisme ne représente actuellement que 6% du PNB. C'est toutefois le deuxième secteur économique du Laos après les exportations de minerais. La croissance annuelle de ce secteur a été estimée à plus de 14% pour les années 2007-2010, ce qui porterait le nombre annuel de touristes étrangers à 2 millions en 2010.

Source: Mission économique, Ambassade de France, Vientiane

EXERCICE 3: OFFRES D'EMPLOI

Les quatre offres d'emploi suivantes ont été publiées sur le site www.job-hrt.com.

Lisez-les attentivement et dites quelles offres correspondent aux postes de:

directeur d'hôtel / réceptionniste / gouvernante / sommelier

Offre d'emploi n°1

Type de poste:.....

Lieu de travail: Paris

Standing: Hôtel ★★★★★

Disponibilité du poste: 28/05/2007

Type de contrat: CDI

Horaires: non renseigné

Rémunération: non renseigné

Expérience minimum souhaitée: 1 an

Langue(s): anglais

Description du poste: Hôtel 4★ luxueux et à l'élégance parisienne, situé dans le 8^{ème}, cherche pour:

- faire les chambres (nettoyage à fond),
- s'occuper de la lingerie,
- vérifier les chambres de ses collègues,
- s'assurer du bon fonctionnement du service étage.

Vous devrez vous assurer du bon fonctionnement des étages, du travail des femmes de chambres, participerez aux nettoyages des chambres, gérerez la lingerie.

Vous serez en contact direct avec le Directeur de l'établissement. Vous représenterez le service d'étage face à des clients, devrez être discrète et parler l'anglais.

Travail du lundi au dimanche (horaires compris de 9h à la fermeture selon planning) avec les jours de repos dans la semaine. Travail obligatoire tous les week-ends.

Vous possédez impérativement une expérience de femme de chambre dans de petits établissements luxueux. Vous connaissez les exigences du poste et savez gérer les clients difficiles, leurs demandes, répondre à leurs attentes, gérer une équipe.

Le salaire est à définir en fonction de l'expérience.

Offre d'emploi n°2

Type de poste:

Lieu de travail: Paris

Standing: Hôtel ★ ★ ★ ★

Disponibilité du poste: 01/10/2007

Type de contrat: CDI

Horaires: journée continue

Rémunération: 1 000€ – 1 499€

Expérience minimum souhaitée: 2 ans

Langues: français, anglais

Description du poste: Sous la responsabilité du chef de réception, vous avez un rôle opérationnel et vous travaillez en collaboration avec les autres services de l'hôtel. Vous êtes chargé de l'accueil des clients, des check-in et out, encaissements, vous traitez toutes les réclamations des clients. Vous gérez les relations avec les bagagistes et voituriers.

Profil: Vous êtes titulaire d'un BTS ou BTH Hôtellerie ou avez au minimum 2 ans d'expérience dans un établissement similaire.

Vous conversez facilement en anglais et avez acquis un sens du service et de la satisfaction client. Votre autonomie, votre polyvalence et votre goût prononcé pour l'hôtellerie de prestige sont des atouts qui vous permettront de réussir à ce poste.

Offre d'emploi n°3

Type de poste:

Lieu de travail: Bouches du Rhône

Standing: Hôtel ★ ★ ★ ★

Disponibilité du poste: 29/08/2007

Type de contrat: CDI

Horaires: coupure

Rémunération: 1 000€ – 1 499€

Expérience minimum souhaitée: 2 ans

Langues: français, anglais

Description du poste: Au restaurant gastronomique «Les trois forts» avec une forte notoriété sur la ville, vous assurerez la fonction de

Vous serez chargé de:

- conseiller les clients dans leur choix du vin approprié,
- effectuer le service,
- constituer et gérer la cave,
- procéder à des dégustations.

Offre d'emploi n°4

Type de poste:.....

Lieu de travail: Savoie

Standing: Hôtel ★ ★ ★

Disponibilité du poste: 01/10/2007

Type de contrat: Saisonnier

Horaires: non renseigné

Rémunération: 3 000€ ou +

Expérience minimum souhaitée: 5 ans

Langues: français, anglais

Description du poste: Hôtel-restaurant 3★ indépendant, au coeur des Alpes, recherche pour la saison d'hiver un

D'une cinquantaine de chambres et suites, l'établissement est situé sur les pistes d'une des plus célèbres stations françaises de sport d'hiver ! Disposant d'un centre de loisirs (piscine, sauna, etc.) et d'un restaurant traditionnel proposant une cuisine de qualité, l'hôtel accueille principalement une clientèle sportive et de loisirs, française et étrangère.

Rattaché au Directeur d'exploitation, vos missions sont les suivantes:

- développer les ventes et le chiffre d'affaires de l'établissement en utilisant vos aptitudes confirmées de gestionnaire;
- fournir une prestation digne du standing de votre établissement. (La satisfaction des clients fait, en effet, partie de vos priorités);
- contrôler le respect des normes (prévention incendie, hygiène, etc.), ceci afin de veiller à la sécurité de vos clients et de vos collaborateurs;
- effectuer de manière régulière le travail administratif inhérent à vos fonctions et responsabilités (suivi des indicateurs de gestion, respect du budget, etc.);
- encadrer l'ensemble du personnel: recrutement, intégration, formation, plannings, etc.;
- superviser et coordonner les différents services : réception, étages, restaurant, bar.

Votre profil (tous les critères sont à valider):

- Vous justifiez d'une expérience significative (5/10 ans) en station de ski, dans un poste d'encadrement de personnel saisonnier.
- Les différents départements d'un hôtelrestaurant n'ont plus de secret pour vous et votre crédibilité auprès de vos collaborateurs est assurée par votre autorité et votre compétence.
- Vos qualités comportementales et managériales (leadership, professionnalisme, excellent relationnel, etc.) sont sources de motivation pour votre équipe.

QUESTIONS:

1. Cherchez dans les quatre offres d'emploi ci-dessus des synonymes des mots et expressions suivants:

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| - complet / intégral: _____ | - la réputation: _____ |
| - diriger: _____ | - la capacité: _____ |
| - l'enregistrement: _____ | - un service: _____ |
| - discuter: _____ | - surveiller: _____ |

2. Observez à présent le curriculum vitae ci-dessous et dites quelle offre d'emploi correspond le mieux à ce profil. Justifiez votre réponse!

Mlle Sylvie Flamand

14, avenue Montaigne 21 000 Dijon

06 08 33 77 08

sylvieflamand@hotmail.fr

Née le 15 avril 1981

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Juin – août.03: Femme de chambre à l'hôtel 3□ La Playa, Barcelone (Espagne).

Déc.04 – jan.05: Hôtesse d'accueil au Salon des sports de montagne, Paris (France).

Avril – juin.05: Serveuse en salle au restaurant 2□ Le Chef bourguignon, Dijon (France).

Déc.05 – fév.06: Assistante de réception à l'hôtel 3□ Duchesse de France, Dijon (France) ;

chargée de l'accueil téléphonique des clients.

Depuis juil.06: Réceptionniste à l'hôtel 3□ The Grand Hotel, Londres (Royaume-Uni);

chargée des réservations, de l'accueil des clients et des encaissements.

FORMATION:

Sept.04 – juin.06: BTS Hôtellerie à Dijon

LANGUES PARLEES

espagnol: courant / anglais: bon niveau

QUALITES

Ouverte, sociable, discrète, autonome et méticuleuse.

A VOTRE TOUR!

Vous êtes Sylvie Flamand. Utilisez les informations contenues dans le CV et présentez-vous au Directeur des Ressources Humaines (DRH) de l'entreprise que vous avez choisie pour un entretien d'embauche. A deux, jouez la scène.

EXERCICE 4: COMPREHENSION ORALE

Question n°1:.

Pour travailler dans le domaine touristique, notamment en agence de voyages, il faut toujours:

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| - être à la page | - être souriant |
| - être à la mode | - être patient |
| - être à l'écoute des clients | - être rassuré |
| - être en état de veille | - avoir réponse à tout |
| - être au courant | - paraître sûr de soi |

Question n°2 : Vrai ou Faux?

1. Le tourisme est un secteur qui évolue sans arrêt.

- ☐ Vrai ☐ Faux

2. Les clients recherchent toujours la même chose.

- ☐ Vrai ☐ Faux

3. Les professionnels du tourisme doivent être au courant de toutes les nouveautés.

- ☐ Vrai ☐ Faux

4. Il faut toujours rassurer les clients.

- ☐ Vrai ☐ Faux

EXERCICE 5:

Après avoir pris connaissance du tableau, lisez attentivement la liste des qualités requises pour exercer différentes activités dans le secteur du tourisme. Essayez ensuite de mettre en relation les tâches et les qualités requises à l'exercice des métiers correspondants.

Par exemple: Un forfaitiste doit être organisé et savoir négocier.

Ecrivez ensuite une dizaine de phrases sur ce modèle.

| SECTEUR D'ACTIVITE | EXEMPLES DE METIERS CONCERNES | TACHES | QUALITES REQUISES |
|--------------------|---|---|-------------------|
| Promotion | - Agent d'accueil dans un office de tourisme - Chargé de promotion | Assurer auprès des touristes une publicité constante et performante d'un territoire, d'une région; Informar, persuader et fidéliser les clients. | ? |
| Conception | - Chef de produit - Forfaitiste | Créer des produits touristiques adaptés aux besoins de la clientèle. | ? |
| Vente | - Agent de voyages | Vendre les produits touristiques qui ont été créés. | ? |
| Accueil | - Hôtesse de l'air ou steward | Agrémenter le voyage des passagers; Garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion. | ? |
| | - Agent d'accueil ou d'information | Accueillir et renseigner les touristes. | |
| Animation | - Animateur | Organiser des jeux et créer des animations. | ? |
| | - Guide | Accompagner les touristes; Commenter les visites; Organiser matériellement le voyage. | |

LISTE DES QUALITES REQUISES:

- | | |
|---|---|
| - Avoir une bonne présentation | - Etre organisé et savoir négocier |
| - Avoir une bonne culture générale | - Etre créatif / inventif (x2) |
| - Avoir le sens de l'organisation et du commerce | - Etre autonome |
| - Bien connaître l'outil informatique | - Etre sociable (x2) |
| - Parler des langues étrangères (x2) | - Etre disponible |
| - Connaître le terrain et les prestataires locaux | - Etre à l'aise au téléphone |
| - Connaître le potentiel touristique de la région | - Savoir gérer des situations inattendues |

VOTRE REPONSE:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

EXERCICE 6: VRAI OU FAUX?

Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses et corrigez-les au besoin.

1. Dans une agence de voyages, le moniteur renseigne sur les horaires de départ à destination de l'étranger.
☐ Vrai ☐ Faux
2. Quand on arrive avec sa voiture devant un hôtel, on donne les clefs au voiturier.
☐ Vrai ☐ Faux
3. Dans le hall de l'hôtel, le concierge accueille le groupe de touristes.
☐ Vrai ☐ Faux
4. Au bistrot, l'agent de voyages sert le café avec un verre d'eau.
☐ Vrai ☐ Faux
5. La gouvernante supervise la propreté des chambres dans un hôtel.
☐ Vrai ☐ Faux
6. Dans un club de vacances, les animateurs sont responsables des activités sportives.
☐ Vrai ☐ Faux
7. L'hôtesse de l'air fait le ménage des chambres.
☐ Vrai ☐ Faux
8. Le maître d'hôtel dirige les employés des grands hôtels.
☐ Vrai ☐ Faux
9. Le réceptionniste s'occupe de l'accueil des clients.
☐ Vrai ☐ Faux
10. Dans une agence de voyages, c'est le billettiste qui est chargé de vendre des titres de transport.
☐ Vrai ☐ Faux

EXERCICE 7:

Lisez les deux extraits d'interview suivants et dites ce que les deux métiers en question ont en commun. A quel domaine d'activité s'apparentent ces deux métiers (agent de comptoir et hôtesse de l'air)? Faites une liste des qualités que doivent posséder les personnes qui souhaitent travailler dans ce domaine.

Extrait d'interview de Madame Sandrine DROUARD

Agent de comptoir à l'agence Flash Travel.

Quels sont les avantages du travail d'agent de comptoir?

La possibilité de voyager à moindre prix.

Quelles sont les aptitudes requises pour exercer votre métier?

Il faut avoir la passion du métier, aimer le contact avec la clientèle, savoir accueillir les futurs touristes, pouvoir les conseiller, être capable de répondre correctement au téléphone, s'exprimer avec aisance.

Comment se déroulent vos journées?

Le travail d'agent de comptoir est avant tout basé sur la réception. Si vous n'avez pas le sourire aux lèvres et si vous n'êtes pas accueillant, ça ne va pas. Donc, vous devez être capable d'accepter l'humeur, les difficultés et les problèmes de vos clients.

Au départ, tout est basé sur le rapport client – vendeur : une personne vient vous voir. Elle a une idée de voyage en tête et c'est à vous de réaliser son rêve grâce aux différentes combinaisons qu'offre votre agence de voyages.

*Extrait d'interview de Madame Sylvia DEVAUX,
Responsable de la communication et hôtesse de l'air à la Sabena.*

Est-il possible de concilier votre métier avec une vie de famille?

A ce niveau-là, nous rencontrons pas mal de difficultés. J'ai deux enfants de 11 et 16 ans et un mari qui a aussi un horaire irrégulier. Il est parfois très difficile de trouver une solution pour la garde des enfants.

En outre, puisque nous sommes absents pendant plusieurs jours, nous manquons des événements importants qui semblent banals pour autrui comme, par exemple, la première dent ou les premiers pas de bébé, les fêtes de Noël ou d'anniversaire,...

Quels sont les aspects principaux du métier d'hôtesse de l'air ou du personnel naviguant en cabine?

Il faut avoir le goût du voyage et aimer les horaires irréguliers. Il faut supporter les nuits blanches, porter un uniforme avec fierté et être toujours impeccable (maquillage, coiffure, manucure). On doit aussi avoir une attitude professionnelle exemplaire à tout moment, pouvoir faire face à des situations de stress (passages difficiles, malaise à bord) tout en gardant le sourire. Enfin, il faut être en bonne santé.

Quels sont les avantages et les inconvénients de votre profession?

Les avantages : une vie peu banale, pouvoir bénéficier du soleil quand il fait froid chez nous, avoir une vue extraordinaire à chaque vol, quelle que soit la destination, pouvoir profiter de l'escale, si le temps nous le permet, aller au musée «Prado» à Madrid en pleine semaine, faire du shopping à New York ou faire de la voile à Dakar, approcher différentes cultures,...

Les inconvénients: devoir être toujours souriante même si on a des problèmes personnels, le manque de vie sociale.

QUELQUES DEFINITIONS

AGENCE DE VOYAGES: entreprise touristique qui propose des services à ses clients (réservation et vente de titres de transport, de séjours touristiques...). On distingue:

- les *AGENCES DISTRIBUTRICES* chargées de vendre des prestations touristiques comme des titres de transport, des séjours ou des locations de voiture par exemple;
- les *AGENCES EMETTRICES* chargées d'organiser le départ des passagers vers une destination étrangère. (Elles s'opposent en ce sens aux agences réceptrices).
- les *AGENCES RECEPTIVES* chargées de l'accueil de touristes et d'organiser les déplacements, la restauration, etc.;
- les *AGENCES VIRTUELLES* (ou *AGENCES EN LIGNE*) qui vendent leurs produits touristiques sur Internet uniquement.

TOUR OPERATEUR (T.O.) / VOYAGISTE: agence de voyages qui produit des forfaits touristiques (ensembles de prestations touristiques proposés à un prix fixe: transport, hébergement, restauration, animations et excursions).

ORGANISME DE PROMOTION TOURISTIQUE: terme générique pour les lieux d'accueil des visiteurs et de promotion du tourisme local tels que les *OFFICES DU TOURISME* et les *SYNDICATS D'INITIATIVE*.

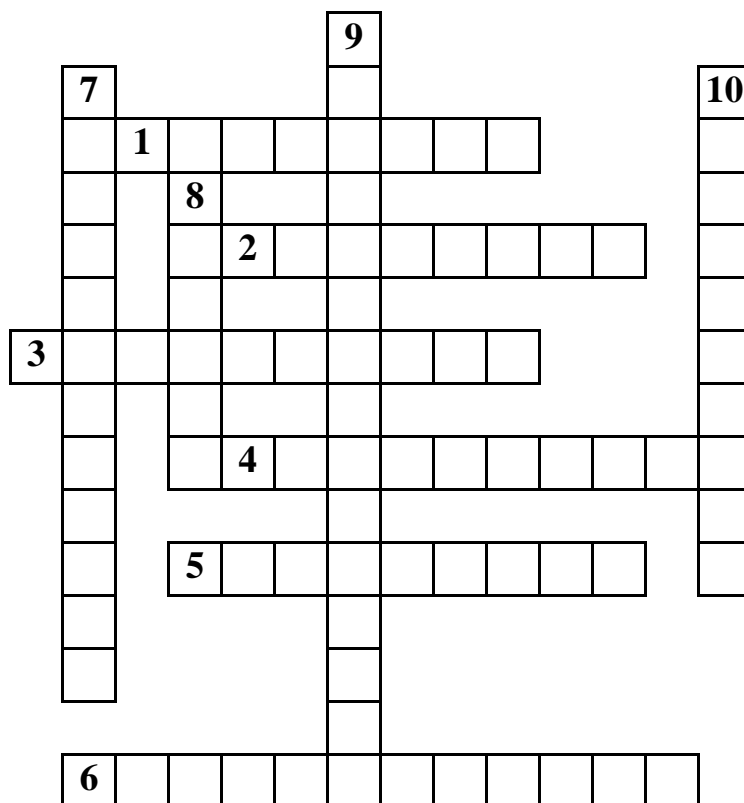
EXERCICE 8: QUI FAIT QUOI?

A partir des définitions ci-dessus et de vos connaissances sur les métiers du tourisme, mettez en relation les personnes ou entreprises suivantes avec la description de leurs tâches.

| QUI SONT-ILS? | QUE FONT-ILS? |
|--|---|
| Un billettiste <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Il vend des titres de transport. |
| Une agence distributrice <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Elle vend des billets et des forfaits. |
| Un voyageur ou T.O <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Il fabrique des séjours touristiques. |
| Une agence de réceptif <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Elle accueille les touristes et organise leur séjour sur place. |
| Un agent de comptoir <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Il vend des produits touristiques dans une agence de voyages. |

EXERCICE 9: MOTS CROISES

Complétez la grille ci-dessous à l'aide des professions correspondant aux descriptions de la page suivante.



HORizontalement

1. Je travaille dans un avion, dans un office de tourisme ou un bureau d'accueil ou d'information dans un aéroport. Je suis chargée d'accueillir et d'assister les voyageurs.
2. Je travaille dans un restaurant et suis en charge du service en salle. De temps en temps, je prends aussi les commandes des clients et les conseille sur les plats.
3. Je travaille dans un club de vacances et suis chargé d'organiser des activités et des jeux pour les touristes.
4. Je suis employé dans un grand restaurant et m'occupe des vins. Je conseille les clients sur les vins qui conviennent le mieux aux différents plats et je m'occupe de la gestion de la cave.
5. Je suis en général employé dans un centre de vacances pour enseigner une discipline sportive aux vacanciers.
6. Je travaille dans un hôtel et suis chargée de superviser la propreté des chambres et de veiller au bon fonctionnement du service étage.

Verticalement

7. Je travaille pour un tour-opérateur et conçois des voyages pour les touristes. Je créé des forfaits touristiques, c'est-à-dire des voyages tout compris (hébergements, transports, repas, visites, etc.)...
8. Moi, j'adore voyager et raconter des histoires aux touristes. Je les accompagne donc pendant les visites et leur explique l'origine des monuments, l'histoire des lieux, etc.
9. Je travaille dans un hôtel et suis chargé de l'accueil des clients, des réservations, et aussi parfois, malheureusement, des réclamations...
10. Moi aussi, je travaille dans le hall de l'hôtel et suis chargé de l'accueil des clients. Je supervise tous les détails matériels de leur voyage et réponds à toutes les questions...

EXERCICE 10: TEST – QUEL METIER EST FAIT POUR VOUS?

Le domaine du tourisme est si vaste que chacun peut y trouver un emploi qui lui corresponde. Répondez le plus honnêtement possible aux questions suivantes en entourant les carrés de couleur situés avant vos réponses.

- | | |
|---|---|
| <p>1) En général, les gens qui vous regardent pensent que vous êtes...</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> ... très élégant(e).</p> <p><input checked="" type="radio"/> <input type="diamond"/> ... assez élégant(e).</p> <p><input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... pas très élégant(e).</p> <p>2) Le matin, ...</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> ... vous enfiler les vêtements que vous avez soigneusement choisis la veille et passez un certain temps à vous coiffer et à vous observer dans la glace.</p> <p><input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... vous vous levez à la dernière minute, attrapez les premiers vêtements qui vous tombent sous la main et sortez sans prendre le temps de vous regarder dans le miroir.</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="diamond"/> ... vous vous préparez rapidement mais prenez toujours soin d'être élégant(e).</p> <p>3) Vous croisez un étranger dans la rue et remarquez qu'il est perdu...</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> ... vous vous approchez et proposez votre aide.</p> <p><input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... vous n'osez pas vous approcher; il ne parle probablement ni lao ni français.</p> <p><input type="diamond"/> ... vous ne lui parlez pas mais restez à proximité. S'il le souhaite, il viendra vous demander de l'aider.</p> | <p>4) Les gens qui vous rencontrent pour la première fois vous trouvent...</p> <p><input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="diamond"/> ... très sûr(e) de vous.</p> <p><input type="square"/> ... plutôt discret(-ète).</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="diamond"/> ... ouvert(e), sociable.</p> <p>5) En général, vous souriez et dites «bonjour»...</p> <p><input type="square"/> ... à vos amis et aux gens que vous connaissez.</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="diamond"/> ... à tous les gens que vous croisez, même si vous ne les connaissez pas.</p> <p><input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... ça dépend des jours.</p> <p>6) Si une personne se met en colère devant vous, ...</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="diamond"/> ... vous restez calme et essayez de trouver une solution au problème.</p> <p><input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... vous cherchez un moyen de vous enfuir.</p> <p><input checked="" type="square"/> ... vous ne dites rien et évitez de la regarder.</p> <p>7) En général, vous préférez porter...</p> <p><input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="diamond"/> <input type="square"/> ... un jean, un tee-shirt et des baskets.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="diamond"/> ... une chemise et un pantalon droit / un chemisier et une jupe laotienne.</p> <p><input checked="" type="radio"/> ... des vêtements assortis à la dernière mode.</p> |
|---|---|

8) Pour vous, travailler le week-end, ...

◇◆□ ... c'est hors de question. Le week-end, ce n'est pas pour travailler.

●● ... ça ne vous dérange pas.

○● ... de temps en temps, pourquoi pas?

9) Vous diriez que vous êtes plutôt...

◆◆ ... créatif(-ve).

○◇ ... discipliné(e).

●□ ... cultivé(e).

10) Savez-vous utiliser un ordinateur?

○● ... Non, pas du tout.

◆□ ... Oui, un peu.

◇◇ ... Oui, bien.

11) Vous parlez...

■ ... une langue étrangère, assez bien.

○●◇ ... une langue étrangère, très bien.

○●◇ ... deux langues étrangères.

12) Au téléphone, vous êtes...

◇◇ ... très à l'aise.

○● ... assez à l'aise.

■ ... pas très à l'aise.

13) Vous préférez...

◆□ ... lire et écrire.

○●◇ ... écouter et parler.

◆ ... réfléchir et créer.

14) Passer beaucoup de temps avec votre famille, pour vous, c'est...

◇◆□ ... très important.

■ ... assez important.

● ... ça dépend : on peut se voir peu mais passer de très bons moments ensemble.

15) Aimez-vous voyager?

■ ... Un peu.

○● ... Beaucoup.

○● ... Enormément.

16) Vous préférez travailler...

●◆ ... seul(e).

■ ... en groupe.

□ ... de temps en temps seul(e) et le reste du temps en groupe.

17) Pour vous, l'emploi idéal s'exerce...

◇◆□ ... bien au frais dans un bureau.

●● ... en plein air.

○◇◆□ ... pas trop loin de votre famille et de vos amis.

18) Dans votre vie quotidienne,

◇◆□ ... vous avez besoin de beaucoup dormir.

● ... vous dormez peu. Quelques heures de sommeil vous suffisent.

● ... vous pouvez vous endormir n'importe où et n'importe quand, si vous êtes fatigué.

19) Sur le marché,...

◆◆ ... vous pouvez passer des heures à négocier. Vous aimez beaucoup ça.

■ ... vous n'aimez pas négocier.

Quand le prix est trop haut, vous ne discutez pas et aller voir ailleurs.

◇ ... vous aimez négocier, mais il ne faut pas que ça dure trop longtemps.

20) Vous diriez que vous êtes plutôt...

○ ... calme.

□ ... stressé(e).

● ... courageux(-euse).

Comptez le nombre de carrés de chaque couleur que vous avez obtenu
puis reportez-vous aux catégories ci-après:

(Attention: ne comptez pas les carrés noirs ■ !)

| | ○ | ● | ◇ | ◆ | □ |
|--------|---|---|---|---|---|
| Nombre | | | | | |

Vous avez obtenu un maximum de ○

Vous êtes une personne agréable, polie et sociable. Vous savez garder votre sang froid et êtes toujours disponible lorsque quelqu'un a besoin de vous: les métiers de l'accueil sont faits pour vous. Hôte ou hôtesse d'accueil, réceptionniste, maître d'hôtel voire, si vous aimez voyager, hôtesse de l'air ou steward: une palette de métiers vous attend!

Vous avez obtenu un maximum de ●

Vous êtes quelqu'un de dynamique, autonome et organisé. Vous aimez discuter avec les autres, apprendre de nouvelles choses ou partager vos connaissances. Vous n'aimez pas rester toujours au même endroit. Vous avez besoin de bouger : travaillez dans l'animation touristique et devenez guide accompagnateur, guide interprète, animateur ou même moniteur sportif!

Vous avez obtenu un maximum de ◇

Vous êtes aussi à l'aise face à des clients que face à un ordinateur ou au téléphone. Vous êtes aimable et sociable, savez convaincre les autres et avez le sens du commerce: Travaillez dans une agence de voyages et devenez vendeur ou vendeuse!

Vous avez obtenu un maximum de ◆

Vous êtes organisé et consciencieux. Vous aimez travailler bien et seul. Vous connaissez bien votre pays. La créativité et l'inventivité vous animent? Créez des voyages sur mesure pour des touristes et devenez forfaitiste!

Vous avez obtenu un maximum de □

Vous avez une bonne culture générale et cherchez un emploi régulier pas trop loin de vos proches? Vous aimeriez développer un secteur? Engagez-vous dans la promotion touristique et donnez à tous envie de venir visiter votre pays ou votre région!

LEXIQUE

- **Agent d'accueil:** employé(e) d'un office du tourisme ou d'un aéroport chargé(e) de renseigner le public. (Voir *Hôtesse d'accueil*)
- **Agent de comptoir:** employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de l'accueil de la clientèle et de la vente des produits touristiques.
- **Agent de réservation:** employé(e) chargé(e) de la prise des réservations en agence de voyages distributrice ou chez un voyageur.
- **Agent de voyages:** directeur(-trice) ou employé(e) d'une agence de voyages.
- **Agent d'assistance:** employé(e) d'une compagnie d'assurance assistance.
- **Animateur / Animatrice:** personne chargée de l'organisation et de l'animation des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.
- **Billettiste:** employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de la vente des billets ou des titres de transport.
- **Chauffeur:** employé(e) chargé(e) de conduire les touristes en voiture, en minibus ou en bus d'un endroit à un autre.
- **Chef de cabine:** responsable du service et de la sécurité des passagers en cabine. Il/Elle encadre les hôtesse de l'air et les stewards à bord.
- **Chef de produit:** technicien(ne) d'une agence de voyages chargé(e) d'élaborer des produits touristiques, de mettre au point des séjours et de fixer les tarifs. (Voir *Forfaitiste*)
- **Commandant de bord:** pilote d'avion responsable du bon déroulement technique du vol et de la sécurité à bord.
- **Conciergerie:** employé(e) des hôtels de grand standing chargé(e) de l'accueil et de la prise en charge des clients, avant, pendant et après leur séjour.
- **Equipage:** ensemble du personnel d'un avion ou d'un bateau.
- **Femme de chambre:** employée d'un hôtel chargée de l'entretien des chambres.
- **Forfaitiste:** Voir *Chef de produit*
- **Forfaitiste vendeur / vendeuse:** employé(e) d'une agence de voyages chargé(e) de vendre des forfaits touristiques.

- **Gouvernante:** employée d'un hôtel chargée de l'entretien des chambres, de la lingerie, de superviser l'équipe des femmes de chambre et de s'assurer du bon fonctionnement du service étage.
- **Groom:** jeune employé en livrée dans les hôtels.
- **Guide:** professionnel(le) du tourisme qui accompagne les touristes et commente les visites.
- **Guide – accompagnateur / -trice:** professionnel(le) du tourisme qui assure l'accompagnement du groupe de touristes du départ jusqu'à l'arrivée. Il/Elle s'occupe de l'organisation matérielle du voyage.
- **Guide – interprète:** professionnel(le) du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.
- **Guide local:** professionnel(le) du tourisme qui commente des visites guidées dans son pays.
- **Hôtesse d'accueil:** personne chargée de l'accueil du public. Elle travaille dans un office de tourisme ou dans un aéroport pour renseigner les visiteurs ou les touristes. (Voir *Agent d'accueil*)
- **Hôtesse de l'air:** employée d'une compagnie aérienne, elle s'occupe des passagers pendant le vol. (Voir Chef de cabine, PNC, Steward)
- **Loueur de véhicules:** professionnel spécialisé dans la location de véhicules à des clients.
- **Maître d'hôtel:** personne qui dirige le service de table dans un restaurant.
- **Moniteur sportif / Monitrice sportive:** personne habilitée à enseigner une discipline sportive.
- **Personnel navigant commercial (PNC):** employé(e) d'une compagnie aérienne qui est chargé(e) du service et de la sécurité des passagers pendant le vol. (Voir *Chef de cabine, Hôtesse de l'air, Steward*)
- **Réceptionniste:** employé(e) d'un hôtel ou d'une agence de voyages chargé(e) de l'accueil des clients, des réservations...
- **Représentant local:** employé d'un voyageur qui le représente dans un pays étranger.
- **Sommelier:** personne chargée de la cave et des vins dans un restaurant.
- **Steward:** voir *Hôtesse de l'air*
- **Voiturier:** employé chargé de garer les voitures des clients.

ACCUEILLIR DES TOURISTES

EXERCICE 1: REFLECHISSEZ ET DISCUTEZ

Qui travaille dans le domaine de l'accueil? Quelles sont les tâches de ces professionnels de l'accueil? Quelles qualités faut-il pour travailler dans ce domaine?

EXERCICE 2: LES METIERS DE L'ACCUEIL

Complétez le texte de la page suivante à l'aide des verbes appropriés (cf. tableau cidessous), puis relevez les qualités communes à toutes les personnes travaillant dans le domaine de l'accueil.

| |
|--|
| <i>indiquer, orienter, répondre, guider, garantir, accueillir, renseigner, gérer, régler, produire, agrémenter</i> |
|--|

Qualités:

LES METIERS DE L'ACCUEIL:

Ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. En voici quelques exemples:

L'hôtesse de l'air ou le steward sont employés par les compagnies aériennes pour _____ le voyage des passagers, _____ aux attentes de ces passagers, _____ l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.

La sociabilité, l'amabilité, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance de langues étrangères sont requises pour le personnel navigant commercial (P.N.C.).

L'agent d'accueil et l'agent d'information travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroport, les gares ou les guichets d'information. Leur rôle premier est d'_____ et de _____ les touristes.

Le goût du contact, la politesse, l'amabilité ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à cette fonction. La connaissance de plusieurs langues étrangères et une bonne présentation sont indispensables.

Le réceptionniste est employé dans les hôtels pour accueillir les clients. Il est aussi chargé de _____ les litiges mineurs qui peuvent se _____, tout en ménageant la susceptibilité des clients.

Pour exercer cette fonction, il faut absolument être sociable, poli et avoir une bonne présentation. La connaissance de plusieurs langues étrangères est souvent indispensable.

Le / La standardiste est chargée de _____ les appels téléphoniques qui arrivent au standard de l'entreprise. Il / Elle doit _____ le correspondant vers la personne ou le service demandé, ou qui pourra répondre à sa demande. Dans les petites sociétés, ce poste peut être cumulé avec celui d'hôtesse d'accueil.

Un(e) standardiste doit toujours être poli et aimable. Il / Elle doit avoir une bonne élocution et aussi être souriant car le sourire s'entend au téléphone!

Le maître d'hôtel travaille dans un restaurant. Il est chargé de l'accueil des clients, de les _____ à leur arrivée et de leur _____ une table. Il prend également la commande en suggérant un plat et en conseillant un vin.

La politesse, l'élégance et la discrétion sont les principales qualités du maître d'hôtel.

SEXERCICE 3:

Un professionnel du tourisme accueille un voyageur d'affaires à l'aéroport.

Mettez les éléments des deux colonnes en relation:

- | | |
|--|---|
| 1. C'est la première fois que vous venez au Laos? | a. Parfait, je préfère les petits hôtels. C'est plus sympathique. |
| 2. Félicitations! Vous parlez très bien notre langue! | b. Chez nous, il fait froid, c'est l'hiver. |
| 3. Aujourd'hui, il ne fait pas très beau, mais hier, le temps était splendide. Et chez vous, quel temps fait-il? | c. Ah, ne m'en parlez pas! Chez nous, on ne peut pas circuler... |
| 4. Quelle circulation! C'est l'heure de pointe. | d. Ah, très intéressant, j'adore ça! |
| 5. Cette semaine, nous avons un festival de danse dans toute la ville... | e. Non, j'y suis déjà venu, mais il y a longtemps. |
| 6. Vous aimez la danse? | f. Tout à fait. Donc, à 11 heures, à l'hôtel. |
| 7. Ah, j'y pense! Demain, il y a grève des bus et du métro... | g. C'est bon à savoir. Je prendrai le taxi. |
| 8. Votre hôtel est dans le centre historique de la ville... Il n'est pas très grand mais il est très confortable. | h. Oh non! Disons que je me débrouille... |
| 9. Vous travaillez avec Paul Schwartz, n'est-ce pas? Comment va-t-il? | i. Il va très bien. Il a changé de travail, maintenant, il est responsable de la communication. |
| 10. Je passe vous prendre vers 11 heures, je vous présente à mes collègues et nous allons déjeuner ensemble... Ça vous convient? | j. Oui, beaucoup. Spécialement la salsa. |

EXERCICE 4:

Complétez cette conversation:

A – _____

B – Merci, vous êtes très aimable. Je le parle seulement un peu.

A – _____

B – J’ai seulement ce sac et cette petite valise.

A – _____

B – Merci beaucoup, mais je peux les porter moi-même.

A – _____

B – Avec plaisir. Je n’ai pas eu le temps de manger depuis mon départ.

A – _____

B – Non, c’est la première fois que je viens à Luang Prabang.

A – _____

B – Merci, c’est très aimable à vous de m’emmener à mon hôtel.

A – _____

B – D’accord, ça me convient très bien. Donc, demain, à huit heures, à mon hôtel.

EXERCICE 5: ORAL

Vous accueillez un visiteur à l’aéroport de Vientiane. Jouez la scène à deux:

- ◆ Vérifiez que c’est bien M. Durand et présentez-vous.
- ◆ Souhaitez-lui la bienvenue.
- ◆ Demandez-lui comment s’est passé son voyage.
- ◆ Demandez-lui s’il a des bagages.
- ◆ Proposez-lui de porter une valise.
- ◆ Demandez-lui s’il veut prendre quelque chose.
- ◆ Expliquez-lui comment vous allez à l’hôtel.
- ◆ Demandez-lui s’il est déjà venu au Laos.

EXERCICE 6:

Vous envoyez une télécopie à un collègue étranger pour lui confirmer que vous viendrez le chercher à l'aéroport, mais que vous serez légèrement en retard (à cause de). Vous convenez d'un point de rendez-vous.

Fax

À: M. Stéphane Durand

De:

Cc:

Téléphone: +60145126426

Date:

Fax: +60145126425

Objet:

Pages:

☐ Urgent ☐ Pour avis ☐ Commentaires ☐ Réponse ☐ Confidentiel

EXERCICE 7: ACCUEILLIR LES PASSAGERS À BORD D'UN AVION

Voici le discours classique que les passagers d'un avion peuvent entendre entre le moment de leur départ et celui de leur arrivée.

Placez les mots manquants dans le texte:

*attacher – atterrir – maintenir – redresser – compagnie –
commandant de bord - décollage – équipage – signal lumineux –
un agréable séjour – un agréable voyage – un bon appétit –
à bord de – à destination de*

«Mesdames et messieurs,

Le _____ et son _____ sont heureux de vous accueillir _____ cet Airbus A320 _____ Paris.»

«Pour le _____, nous vous prions d'_____ votre ceinture et de _____ le dossier de votre siège ainsi que la tablette. Nous vous rappelons que ce vol est non-fumeur et nous vous souhaitons _____!»

«Dans un instant, un petit déjeuner vous sera servi. Nous vous souhaitons _____!»

«Mesdames et messieurs,

Nous venons d'_____ à Paris Charles de Gaulle. Il est sept heures du matin et la température extérieure est de 10°C. Nous vous prions de _____ votre ceinture attachée jusqu'à l'extinction du _____ Nous vous remercions d'avoir choisi notre _____ et nous vous souhaitons _____ à Paris!»

EXERCICE 8: ACCUEILLIR UN VISITEUR A L'HOTEL

Dialogue n°1

1. BONJOUR, madame et monsieur.

2. Quel type de chambre souhaitez-vous?

3. Nous avons une chambre double avec vue sur la piscine.

4. Le petit-déjeuner est inclus dans le prix de la chambre.

5. Combien de nuits souhaitez-vous rester?

6. Quel est le numéro de notre chambre?

7. A quel étage est située la chambre?

8. Nous devons monter nous-mêmes nos bagages dans notre chambre?

Dialogue n°2

1. Vous avez des problèmes?

2. Le petit-déjeuner est-il compris dans le prix de la chambre?

3. Où est située la chambre .

EXERCICE 9: ACCUEILLIR UN VISITEUR DANS UNE AGENCE DE VOYAGES OU UN OFFICE DE TOURISME

Choisissez la bonne réponse.

1. Je suis agent de voyages. Un client entre dans mon bureau, je l'accueille en disant:
 - Salut!
 - Bonjour, comment allez-vous?
 - Bonjour, madame / mademoiselle / monsieur!
2. Pour proposer mes services à un client, je lui dis:
 - Qu'est-ce que vous voulez?
 - Je peux vous aider?
 - C'est pour quoi?
3. Je ne comprends pas ce que le client me demande, je lui dis:
 - Désolé(e), mais je ne comprends pas.
 - Excusez-moi!
 - Pouvez-vous parler français, s'il vous plaît?
4. Je n'ai pas le renseignement souhaité par le client, je lui dis:
 - Au revoir, madame / mademoiselle / monsieur!
 - Je n'en sais rien, désolé(e)!
 - Je vais me renseigner.
5. J'ai des difficultés à trouver l'information demandée. Je dois faire patienter le client. Je lui dis:
 - Patience, s'il vous plaît!
 - Un instant, s'il vous plaît!
 - Attendez, s'il vous plaît!
6. Je suis agent d'accueil dans un office de tourisme. Un client me demande si nous organisons des visites guidées de notre ville. Je lui réponds:
 - Ah non, on ne fait pas de visites guidées.

- Je ne sais pas, mais demandez à ma collègue là-bas!
- Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais dans cette brochure vous avez la liste des agences qui offrent cette prestation.

7. «En France, le service est toujours compris dans les tarifs des restaurants.» Dites à quelle question l'agent d'accueil de l'office du tourisme a répondu:

- Les restaurants sont chers?
- Est-ce qu'on doit laisser un pourboire?
- Pourriez-vous me rendre un service?

EXERCICE 10: ACCUEILLIR DES CLIENTS AU RESTAURANT

Remettez ces actions dans l'ordre logique!



A. Prendre la commande



B. Débarrasser la table



C. Guider les clients vers une table



D. Servir l'apéritif



E. Apporter les plats



F. Souhaiter la bienvenue aux clients



G. Apporter les boissons



H. Encaisser

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |

Le saviez-vous?

En France, le choix des boissons dépend assez précisément du moment où elles sont consommées. Par exemple, les boissons chaudes (café, thé ou chocolat chaud) se consomment généralement au petit-déjeuner. Avant le déjeuner ou le dîner, on sert parfois un apéritif, souvent une boisson alcoolisée (whisky, martini, rhum...). Pendant le repas, on boit de l'eau, du vin ou de la bière. Après le repas, on peut boire un petit café, et de temps en temps, un digestif (alcool fort servi en très petite quantité et supposé aider à digérer)...

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Збірник завдань для практичних занять з дисципліни «**Ділова іноземна мова перша (додаткова)» (французька мова)** (для студентів 3 курсу денної форми навчання за напрямом підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»).

Укладач: **Варава** Ірина Миколаївна

Відповідальний за випуск: І. О. Наумова,
канд. філол. н., завідувач кафедри іноземних мов

В авторській редакції

План 2011, поз. 532 М

Підп. до друку 19.10.2011 р.

Формат 60×84/16

Друк на ризографі.

Ум. друк. арк. 1,6

Зам. №

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства.

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011 р.